



## Privacy statement

Dit Privacy statement is voor het laatst gewijzigd op 5 juli 2021.

### CCE en uw privacy

Om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn, hebben wij in een aantal gevallen persoonsgegevens van u nodig. In dit privacy statement leggen wij uit hoe wij omgaan met uw persoonsgegevens: welke gegevens verzamelen we en waarvoor gebruiken we deze. Daarmee sluiten wij aan op de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en het Uitvoeringsbesluit AVG. Ook leggen we onder meer uit hoe u uw gegevens kunt inzien, wijzigen of verwijderen. We vinden het belangrijk dat u hiervan goed op de hoogte bent. U moet er ons inziens op kunnen vertrouwen dat uw persoonsgegevens bij ons in goede handen zijn. In dit privacy statement leggen wij u stap voor stap uit hoe wij omgaan met uw persoonsgegevens: bijvoorbeeld welke gegevens verzamelen we en waarvoor gebruiken we die. Daarmee sluiten wij niet alleen aan op de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), maar op onze maatschappelijke taak die er mede uit bestaat dat we u concreet, specifiek en goed omschreven informeren over wat uw rechten en plichten dienaangaande zijn. Zo leggen we onder meer uit hoe u uw gegevens kunt inzien, wijzigen of verwijderen. We streven ernaar u met dit privacy statement zorgvuldig te informeren over de verwerking van uw persoonsgegevens. We raden u daarom aan om dit statement zorgvuldig te lezen. Heeft u naar aanleiding daarvan nog vragen, neem dan contact met ons op.

### Doel van privacy statement

Een privacy statement is bedoeld om degenen van wie wij persoonsgegevens verwerken, te informeren over wat er met hun gegevens gebeurt en met welk doel. In ons privacy statement gebruiken wij bepaalde termen die we hieronder nader toelichten:

- **Persoonsgegevens:** gegevens die direct of indirect iets over u zeggen. De bekendste persoonsgegevens zijn naam, (email)adres, leeftijd en geboortedatum. Ook uw Burgerservicenummer, IP-adres en telefoonnummer zijn persoonsgegevens.
- **Verwerken:** alles wat er met persoonsgegevens kan worden gedaan. Bijvoorbeeld het verzamelen, maar ook het opslaan, gebruiken en verwijderen van uw gegevens in en uit onze geautomatiseerde systemen.



## Contactgegevens

Uw persoonsgegevens worden verwerkt door:

Stichting Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE)

Postbus 2486, 3500 GL Utrecht

Australiëlaan 14, 3526 AB Utrecht

telefoon: 088 - 44 66 100

e-mail: [landelijkbureau@cce.nl](mailto:landelijkbureau@cce.nl)

Met vragen of voor meer informatie over de verwerking van uw persoonsgegevens kunt u contact opnemen met onze Functionaris Gegevensbescherming: [Bastiaan Hungerink](#).

## Voor wie geldt dit privacy statement?

Dit privacy statement is geschreven voor iedereen, die dat aangaat en die met CCE te maken krijgt. Daarbij kunt u denken aan zorgprofessionals die een consultatieaanvraag doen bij ons, hun cliënten en/of cliëntvertegenwoordigers, maar ook derden, die te maken hebben met CCE. Dat zijn ook medewerkers en externe deskundigen die voor CCE werken. Wij gaan uiterst zorgvuldig om met hun persoonsgegevens, overeenkomstig de eisen die de wet daaraan stelt.

## Wat zijn persoonsgegevens?

De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) geeft aan dat een persoonsgegeven alle informatie is over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon. Dit betekent dat informatie ofwel direct over iemand gaat, ofwel naar deze persoon te herleiden is. Gegevens van overleden personen of van organisaties zijn geen persoonsgegevens volgens de AVG. Er zijn veel soorten persoonsgegevens. Voor de hand liggende gegevens zijn iemands naam, adres en woonplaats. Maar ook telefoonnummers en postcodes met huisnummers zijn persoonsgegevens. Gevoelige gegevens als iemands ras, godsdienst of gezondheid worden bijzondere persoonsgegevens genoemd. Deze zijn door de wetgever extra beschermd.

## Over CCE

Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE) is partner van zorgprofessionals als het gaat om expertise over ernstig probleemgedrag bij mensen die langdurig en/of intensieve professionele zorg en ondersteuning nodig hebben. Daar waar professionals dreigen vast te lopen en de kwaliteit van bestaan van de cliënt ernstig onder druk staat, zoeken professionals en CCE gezamenlijk naar nieuw perspectief.



Daar waar mensen langdurige en/of intensieve zorg nodig hebben, komt het soms voor dat de situatie vastloopt. De zorgprofessional, de familie of de cliënt zelf vinden dat de kwaliteit van bestaan onder druk staat, en dat er geen zicht op verbetering is. In zo'n situatie, waarin vrijwel altijd ook sprake is van ernstig probleemgedrag, kan CCE een consultatie starten.

Een coördinator van CCE stelt een klein team van specialistische deskundigen samen. Dit team kijkt met betrokkenen hoe de vastgelopen situatie weer vlot getrokken kan worden. Dat traject van gezamenlijk proberen nieuw perspectief te ontdekken, noemen we een consultatie.

Meestal komt het verzoek voor een consultatie van een professional. Ook verwanten of de cliënt zelf kunnen een consultatie aanvragen. CCE vraagt om dit in overleg met de betrokken instelling te doen. Het doel is namelijk om gezamenlijk op zoek te gaan naar de mogelijkheden voor een betere kwaliteit van bestaan van de betrokken cliënt. Naast individuele consultatietrajecten voert CCE ook regelmatig groepsconsultaties uit. Daarbij zijn meerdere cliënten tegelijk betrokken.

De uitgangspunten van onze werkwijze zijn de volgende:

- We kijken met een open en onafhankelijke blik naar een situatie.
- We zijn meervoudig partijdig, en denken mee vanuit verschillende perspectieven.
- We streven naar een goede samenwerking met en tussen partijen.
- Het advies uit een consultatie is niet bindend, maar ook niet vrijblijvend: we vragen betrokkenheid en inzet van iedereen rondom de cliënt.
- CCE verleent zelf geen directe zorg of hulp aan cliënten of hun ouders.
- CCE indiceert of plaatst niet, maar kan wel meedenken over de zorg die nodig is voor cliënten met zeer complexe problematiek.

### **CCE is verwerkingsverantwoordelijke**

De verwerkingsverantwoordelijke is een persoon of een organisatie die het doel van en de middelen voor het gebruik van persoonsgegevens bepaalt. De verwerkingsverantwoordelijke kan dit alleen doen of samen met anderen. Het houdt in dat de verwerkingsverantwoordelijke uiteindelijk beslist of een organisatie persoonsgegevens verwerkt, en zo ja:

- om welke verwerking het gaat;
- welke persoonsgegevens de organisatie hierbij verwerkt;
- voor welk doel de organisatie dit doet;
- op welke manier de organisatie dit doet.



## Van wie verwerken wij persoonsgegevens

Wij verwerken persoonsgegevens van personen die gebruik maken of hebben gemaakt van een of meer van onze diensten. Denk daarbij aan:

- Medewerkers en externe deskundigen die voor CCE werken;
- Zorgaanbieders en hun medewerkers;
- Personen die familie en/of wettelijk vertegenwoordiger zijn van een cliënt waarvoor wij een consultatie of meerzorg-ontwikkeltraject uitvoeren ("Cliënten");
- Personen die aan een bedrijf of organisatie zijn verbonden waarmee wij een relatie hebben;
- Personen die een cursus of opleiding bij CCE (willen) volgen;
- Personen die zich aanmelden voor een bijeenkomst;
- Personen die onze website bezoeken;
- Personen die zich aanmelden voor onze nieuwsbrief;
- Personen die solliciteren bij CCE;
- Personen die een klacht indienen;
- Etc...

## De positie van CCE binnen de AVG nader beschreven

Ter nadere uitwerking van het kopje 'Van wie verwerken wij persoonsgegevens' en ter nadere duiding van CCE binnen de AVG, melden we dat we onder meer de algemene en de bijzondere persoonsgegevens verwerken van:

- Onze medewerkers ten behoeve van bijvoorbeeld het aangaan van een arbeidsovereenkomst, het personeelsdossier en de verloning. Persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van die rechtsverhouding verwerkt CCE. Het gaat daarbij veelal om algemene persoonsgegevens.
- Onze externe deskundigen die werkzaam zijn voor CCE op basis van een overeenkomst van opdracht. Persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van die rechtsverhouding verwerkt CCE. Het gaat daarbij veelal om algemene persoonsgegevens.
- Zorgprofessionals, die een vraag stellen en/of een consultatieaanvraag doen. Voor de beantwoording en/of beoordeling daarvan verwerkt CCE persoonsgegevens. Dat zijn in eerste instantie veel die van de zorgprofessional zelf en/of de organisatie voor wie hij/zij werkt. Het gaat daarbij meestal om algemene persoonsgegevens waarvoor de zorgprofessional CCE expliciet zijn/haar toestemming geeft.

Daarbij vermeldt de zorgprofessional ook vaak in zijn aanvraag de persoonsgegevens van zijn cliënt en/of zijn cliëntvertegenwoordiger. Wij vragen of de

zorgprofessional daarover toestemming heeft ontvangen van zijn cliënt en/of zijn cliëntvertegenwoordiger. Omdat deze laatste groep niet altijd meteen weet heeft van de vraag en/of consultatieaanvraag van de zorgprofessional, is CCE (wettelijk) verplicht dat redelijkerwijze te melden bij de cliënt en/of zijn cliëntvertegenwoordiger, in elk geval binnen 30 dagen. Het gaat daarbij naast de verwerking van algemene persoonsgegevens ook vaak om bijzondere persoonsgegevens, te weten die gegevens die de gezondheid betreffen van de cliënt. Daarvoor geldt het volgende.

Het is verboden om bijzondere persoonsgegevens te verwerken, tenzij er een wettelijke uitzondering is. In geval van CCE is zo een uitzondering van toepassing bij de vragen en/of consultatieaanvraag van de zorgprofessional. CCE percipieert zich als een instelling of voorziening voor gezondheidszorg of maatschappelijke dienstverlening, waarbij de verwerking van persoonsgegevens noodzakelijk is met oog op een goede behandeling, verzorging van de betrokkene dan wel het beheer van de betreffende instelling of beroepspraktijk. Deze uitzondering is vermeld in artikel 30 lid 3 sub a van de Uitvoeringswet AVG juncto artikel 9 lid 2 sub h van de AVG zelf.

- Cliënt en/of zijn cliëntvertegenwoordiger.  
CCE verwijst naar hetgeen hierboven daarover is gemeld, maar voegt daaraan het volgende toe. Soms stelt een cliënt en/of zijn cliëntvertegenwoordiger zelf een vraag en/of doet een consultatieaanvraag. In dat geval vraagt CCE de expliciete toestemming aan de cliënt en/of zijn cliëntvertegenwoordiger om zijn of haar algemene en/of bijzondere persoonsgegevens te mogen verwerken.

Daarnaast acht CCE het van belang om ook – en alsnog – met het oog op het doorlopen van een consultatietraject op verzoek van de zorgprofessional, en na informatie daarover te hebben verstrekt aan de cliënt en/of zijn cliëntvertegenwoordiger, om voor het verdere verloop van het consultatietraject de expliciet en geïnformeerde toestemming te vragen aan de cliënt en/of zijn cliëntvertegenwoordiger voor het verwerken van zijn algemene en/of bijzondere persoonsgegevens.

Ook kan de situatie zich voordoen dat de cliënt en/of zijn cliëntvertegenwoordiger persoonsgegevens verstrekt van zijn zorgprofessional. In dat geval geldt hetgeen hierboven reeds is gemeld over de wettelijk verplichting van CCE om dat te melden aan de zorgprofessional.

- Bezoekers van de website die een vraag stellen en/of een aanmelding doen om de nieuwsbrief van CCE te ontvangen; of een training willen volgen. CCE vraagt in het kader van en noodzakelijk uitvoering daaraan te geven om de toestemming van de



bezoeker om zijn/haar persoonsgegevens te mogen verwerken. Het gaat daarbij veelal om algemene persoonsgegevens.

### Welke persoonsgegevens verwerken wij

Afhankelijk van de dienst die wij voor u verlenen, vragen we een aantal persoonsgegevens. Voor een consultatie of meerzorg-ontwikkeltraject hebben we bijvoorbeeld meer persoonsgegevens nodig dan voor het volgen van een opleiding, het verzenden van een nieuwsbrief of als u bij ons solliciteert op een vacature. Zo kan CCE de volgende categorieën persoonsgegevens verwerken die wij rechtstreeks van u of - bij een consultatie of meerzorgtraject - via de betrokken zorgaanbieder ontvangen:

- NAW-gegevens (Naam, Adres, Woonplaats);
- E-mailadres;
- Telefoonnummer;
- Geboortedatum;
- Geslacht;
- Functie;
- Organisatie waarvoor u werkzaam bent;
- Specifieke informatie over de gezondheid, problematiek, woon- en leefsituatie van de betrokken cliënt<sup>1</sup>;
- Andere betrokken zorgverleners bij de cliënt<sup>2</sup>;
- Familieleden en/of de wettelijk vertegenwoordiger van de betrokken cliënt<sup>3</sup>;
- Opleiding;
- CV en motivatiebrief;
- Informatie die u zelf invult in een open veld of (online) contactformulier;
- Etc...

### Op basis waarvan verwerken wij uw persoonsgegevens

CCE houdt zich aan de beginselen die de AVG voorschrijft bij het verwerken van algemene en bijzondere persoonsgegevens. Dat betekent dat CCE persoonsgegevens verwerkt:

- op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie”);
- voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt;

<sup>1</sup> Specifiek van toepassing bij het aanvragen van een consultatie of meerzorg-ontwikkeltraject.

<sup>2</sup> Specifiek van toepassing bij het aanvragen van een consultatie of meerzorg-ontwikkeltraject.

<sup>3</sup> Idem



- als zij toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking”);
- juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijd te wissen of te rectificeren („juistheid”).

CCE verwerkt uw persoonsgegevens in de meeste gevallen op basis van vooraf daartoe verkregen toestemming van betrokkene. In sommige gevallen vraagt CCE die toestemming alsnog achteraf. Ook verwerkt CCE persoonsgegevens in het kader van de uitvoering van een overeenkomst (bijv. die betreffende een consultatietraject, een training, en/of opleiding) en/of op basis gerechtvaardigde belangen.

### **Gerechtvaardigd belang toegelicht**

Wij mogen uw persoonsgegevens verwerken als we daar zelf een ‘gerechtvaardigd belang’ bij hebben. Wij moeten aantonen dat ons belang om uw persoonsgegevens te verwerken zwaarder weegt dan uw recht op privacy. We wegen alle belangen dus af. Gerechtigd houdt onder meer in dat die belangen in (algemene) wetgeving of elders in het recht zijn benoemd als een rechtsbelang. Een belang dat ook in rechte beschermd wordt, dat beschermingswaardig wordt geacht en dat in beginsel gerespecteerd moet worden en ‘afgedwongen’ kan worden. Daarnaast moet de verwerking noodzakelijk zijn en moet sprake zijn van een belangenafweging. De gerechtvaardigde belangen van CCE zijn onder meer gelegen in de zorginhoudelijke normen zoals opgenomen in bijvoorbeeld de [Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst \(WGBO\)](#) of de [Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg \(Wkkgz\)](#). Wij zien het als onze taak om zorgprofessionals en/of cliënten die een beroep op ons doen naar beste kunnen te ondersteunen en adviseren. In dat opzicht dragen we bij aan de goede zorgverlening, te weten een verplichting die is opgenomen in de wet. Concreet vertaald betekent dit dat ons gerechtvaardigd belang mede gelegen is in het op een zo goed, effectieve, kwalitatieve en doelmatige wijze inrichten en verlenen van onze adviezen en/of andere zorggerelateerde ondersteuning. U kunt zich voorstellen dat het vermelden van bepaalde (gezondheidsgerelateerde) persoonsgegevens in de verslaglegging van een consultatie noodzakelijk zijn omdat die mogelijk verband kunnen houden met de oorzaak van het probleemgedrag.

### **Met wie delen wij uw gegevens**

Uw persoonsgegevens kunnen worden gedeeld met derde partijen indien dat in het belang is van de dienstverlening. Dit doen wij uiteraard niet zonder goede reden. Voor de uitvoering van consultaties en meerzorg-ontwikkeltrajecten schakelen wij externe deskundigen in. Wij werken ook samen met organisaties die ons ondersteunen bij onze dienstverlening, bijvoorbeeld op het gebied van geautomatiseerde gegevensverwerking. Wij maken alleen



gebruik van derde partijen die passende beveiligingsmaatregelen treffen ter bescherming van uw persoonsgegevens. Zij mogen uw persoonsgegevens niet gebruiken voor andere doelen en wij mogen uw gegevens niet zomaar delen met deze partijen. Om dat te borgen sluiten wij verwerkersovereenkomsten af met deze partijen, waarbij deze derde partijen zich kwalificeren als verwerkingsverantwoordelijke. Dit betekent dat wij en de derde partijen gezamenlijk bepalen „waarom” en „hoe” persoonsgegevens moeten worden verwerkt. Met de verwerkingsovereenkomst komen we tegemoet aan onze verplichting om een regeling te treffen waarin wij samen met onze derde partijen onze respectieve verantwoordelijkheden voor de naleving van de AVG-regels vastleggen. De belangrijkste aspecten van de regeling moeten worden meegedeeld aan de personen wier gegevens worden verwerkt. Dat is aan u. De belangrijkste aspecten van die regeling zijn de volgende:

- doel
- algemene verplichtingen van partijen
- toegang tot (bijzondere) persoonsgegevens
- geheimhouding en verantwoordelijkheid
- aansprakelijkheid
- inbreuk en datalek

CCE verstrekt uw gegevens uitsluitend aan derden indien dit nodig is voor de uitvoering van de dienst die wij met u overeengekomen zijn of om te voldoen aan een wettelijke verplichting. Wij verkopen uw gegevens niet aan derden.

### Recht op inzage

U heeft het recht om uw persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen. Daarnaast heeft u het recht om uw eventuele toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken of bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens door CCE. Ook heeft u het recht op gegevensoverdraagbaarheid. Dit betekent dat u bij ons een verzoek kunt indienen om de persoonsgegevens die wij van u hebben in geautomatiseerde informatiesystemen naar u of een andere, door u genoemde organisatie, te sturen. U kunt een verzoek tot inzage, correctie, verwijdering, overdracht van uw persoonsgegevens of verzoek tot intrekking van uw toestemming of bezwaar op de verwerking van uw persoonsgegevens sturen aan de [Bastiaan Hungerink, Functionaris Gegevensbescherming van CCE](#).

### Hoe lang bewaren wij persoonsgegevens

CCE bewaart uw persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk en wettelijk is toegestaan om het doel van de dienstverlening te realiseren waarvoor de gegevens zijn verzameld.

Voor het bewaren van medische gegevens hanteren wij de wettelijke bewaartermijn van 20 jaar uit de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO).





## Hoe beveiligen wij uw persoonsgegevens

CCE heeft privacy hoog in het vaandel staan en neemt het beschermen van uw gegevens serieus. Wij nemen passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging van persoonsgegevens tegen te gaan. Wij bouwen de noodzakelijke fysieke, elektronische en procedurele beveiligingen in die zijn afgestemd op de gevoeligheid van de informatie die we bewaren.

Onze medewerkers en externe deskundigen hebben een geheimhoudingsverklaring getekend en zijn gehouden aan een gedragscode. Daarnaast zorgen wij ervoor dat alleen die medewerkers en externe deskundigen uw persoonsgegevens verwerken die hier uit hoofde van hun functie toe bevoegd zijn. Onze medewerkers zijn geïnformeerd en getraind om zo zorgvuldig mogelijk met uw gegevens om te gaan.

## Cookies

Op onze website maken we gebruik van cookies om inzicht te krijgen in hoe bezoekers onze website gebruiken en om onze online dienstverlening te verbeteren. Bekijk de [cookieverklaring op onze website](#).

## Geautomatiseerde besluitvorming en profilering

CCE neemt geen besluiten op basis van geautomatiseerde verwerkingen over zaken die (aanzienlijke) gevolgen kunnen hebben voor personen. Het gaat hier om besluiten die worden genomen door computerprogramma's of -systemen, zonder dat daar een mens tussen zit.

CCE maakt geen gebruikersprofielen aan op basis van de gegevens die wij verzamelen met als doel om deze gegevens te analyseren en op die manier inzicht te krijgen in (toekomstige) handelingen en voorkeuren. Daarnaast handelt CCE alleen op basis van gegevens die wij direct ontvangen hebben van de betrokken persoon of de verwerkingsverantwoordelijke. CCE maakt geen gedragsanalyses van de informatie die wij over u verzamelen.

## Dataverwerking buiten de EU

Uw persoonsgegevens worden niet buiten Europa verwerkt. Mocht dit in de toekomst wel het geval zijn, dan gelden daarvoor extra regels. Reden is dat niet in alle landen dezelfde strenge privacyregels gelden als in Europa. Voor meer informatie verwijzen we naar de [Aanbevelingen van de EDPB voor doorgifte persoonsgegevens na Schrems II-uitspraak](#).



### **Wijziging Privacy statement**

Zo nodig passen we dit privacy statement aan. Dat doen we bijvoorbeeld als de wet of ons beleid wijzigt. Wij raden u daarom aan het privacy statement regelmatig opnieuw te bekijken bij een bezoek aan onze website. Bij het statement ziet u wanneer deze voor het laatst is gewijzigd.

### **Klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens**

Bent u niet tevreden over de wijze waarop wij met uw gegevens omgaan, dan kunt u contact opnemen met [Bastiaan Hungerink, Functionaris Gegevensbescherming van CCE](#). Het staat u ook vrij een klacht in te dienen bij de [Autoriteit Persoonsgegevens](#) (AP).

Versie 5 juli 2021